



Réunion du 23 février 2023

Informations Direction

CADRES

Christian BEC

Jean-Pierre LEVASSEUR

AGENTS DE MAITRISE/TECHNICIENS

Fatima CHIKHAOU

Laurent MERIQUE

Stéphanie VILLEMEN

Pascale DAMBROSIO

Isabelle CHEVAL

Benoît LUCHEZ-GAUVIN

Joseph MEUNIER

Hicham JAKIR

Liliane GANI

Sébastien VACHER

EMPLOYES

Jean-Louis MURAT

Flora BIANCO

Sylvain BRUGIROUX

Catherine DE GAULMYN

Adeline SOUCHON

Moaad AKDI

Caroline BON

Pascal BANNWARTH

REPRESENTANTE SYNDICALE

Isabelle DE OLIVEIRA

Point d'information sur France Travail

La direction n'a pas de nouvelles informations. Nous sommes toujours en attente du rapport de Thibaut GUILLUY qui doit être remis au Ministre du travail. La présentation de ce rapport est décalée au courant du mois de mars. Tant que ce rapport n'est pas remis, France Travail reste cloisonné à l'expérimentation BRSA.

Action-Recrut

Une nouvelle orientation de la DG pour favoriser et faciliter les recrutements en lien avec l'arrivée du ROME 4.0 et l'amélioration du système de rapprochement des offres d'emploi (SDR), dans le but de faciliter le rapprochement des demandeurs avec les offres d'emploi disponibles. Des mises à jour du système d'information interviendront en mai et juin. Un point sera fait lors d'un prochain CSE.

Consultation du CSE sur l'expérimentation BRSA

Le lancement de l'expérimentation est reporté à avril 2023. Le DT du Rhône nous annonce que 3 volontaires ont été trouvés à Givors pour prendre en charge les portefeuilles dédiés à cette expérimentation en plus du portefeuille Acco Glo déjà existant. Des ressources supplémentaires pourront être ajoutées au cours de l'année.

Pour le **SNAP**, la taille des portefeuilles semble importante comparée au CEJ et au travail nécessaire pour gérer les 15 à 20 heures d'activités hebdomadaires. Les agents en charge de ces portefeuilles continueront également à contribuer aux activités contraintes de l'agence.

Une étude est menée par la DG et la DSI pour permettre aux partenaires, notamment à la métropole, d'avoir un accès partiel à MAP. L'établissement doit mettre en place cet outil numérique commun.

La mutualisation des informations est un point central de l'expérimentation et du fonctionnement à venir de France Travail. L'expérimentation ne peut pas commencer sans un outil fonctionnel.

Pour le DRAO, nous fonctionnons en mode projet, et nous ne sommes pas sur une offre de service pôle emploi. Il y a eu un travail collaboratif entre les agents Pôle emploi et ceux de la métropole. D'autres acteurs comme l'AFPA ont montré leur intérêt et veulent rejoindre cette expérimentation.

L'objectif est de renforcer l'intermédiation entre les bénéficiaires du RSA et les offres d'emploi. Il s'agit d'une démarche vers l'emploi et une démarche socio professionnelle en lien avec les partenaires de la métropole.

Un travail est également en cours avec les travailleurs sociaux afin d'avancer sur les diagnostics qui seront réalisés en collaboration, pour évaluer l'employabilité des bénéficiaires et les orienter vers un des trois parcours d'accompagnement (emploi, équilibré social et professionnel, remobilisation sociale).

Cette offre de service est en train de se construire et évoluera avec la DG et la DSI, sur les outils de diagnostic et le carnet de bord pour le suivi des demandeurs par les partenaires. Concernant le pilotage, les indicateurs sont partagés avec la métropole.



Au vu du faible nombre d'éléments présentés lors de ce CSE, de l'absence d'étude d'impact, nous ne pouvons pas évaluer les répercussions de cette expérimentation sur le processus opérationnel, les organisations, les publics concernés et les conditions de travail. Pour le **SNAP**, il est prématuré de rendre un avis sur cette expérimentation, et nous souhaitons un report de la consultation des élus du CSE dans l'attente des éléments nécessaires à éclairer notre avis.

Le DRAO indique que la consultation du CSE est reportée au mois de mars lors d'un CSE extraordinaire.

Consultation sur la politique sociale de Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes 2021

La consultation sur la politique sociale de pôle emploi ARA au titre de l'année aurait dû intervenir en 2022, mais a été retardée du fait de la demande d'expertise par le CSEC. Le CSE est donc consulté en 2023 sur un bilan 2021 et des objectifs 2022. Cette consultation ne fait que répondre à une obligation pour l'employeur.

Le **SNAP** note que la durée plus longue des CDD a un effet positif non seulement sur la durée de la formation dont les agents bénéficient mais sur leur taux de cédésation.

En revanche, pour le **SNAP**, le turn-over des CDD et la multiplication des dispositifs mobilisant des CDI remplacés par des CDD a des effets collatéraux importants sur les conditions de travail des équipes dans les sites, notamment pour la prise en charge des activités socles et la continuité du service. Cette situation pèse sur le quotidien des agents concernés. Le **SNAP** alerte la direction sur l'usure importante constatée dans les rangs des agents du réseau assurant les activités standards (accueil, inscriptions, etc.).

Dans le contexte inflationniste actuel, la question de l'attractivité de nos emplois se pose notamment dans les zones fortement impactées par la vie chère (zone frontalière avec la Suisse, les grandes agglomérations : Grenoble, Lyon). Pour le **SNAP**, un système de rémunération majorée doit être réfléchi et mis en place pour répondre à ces difficultés.

A ce titre, le **SNAP** rappelle qu'Action logement a un rôle important à jouer pour permettre aux agents de se loger à des tarifs raisonnables au plus près de leur zone de travail, sous peine de les voir quitter les zones impactées par la vie chère. Ces difficultés engendrent un fort turn over sur les agences de ces zones.

Pour le **SNAP**, les futures négociations sur les salaires doivent permettre de rétablir le pouvoir d'achat des agents qui s'érode rapidement au regard de l'augmentation générale des prix.

Cette érosion porte également atteinte à l'attractivité de Pôle emploi.

Sur le plan des promotions, les taux de promotion sont plus élevés en début de carrière et diminuent en fin de carrière. C'est d'autant plus pénalisant que la prime d'ancienneté diminue dès 15 ans, pour plafonner à 25 ans. L'ancienneté moyenne dans l'entreprise est de 13 ans et demi, mais ce chiffre est fortement impacté par les vagues récentes de renfort. Dès la CSP technicien, l'ancienneté moyenne bondit à 18,2 ans. Cela pose la question de l'évolution salariale des agents les plus anciens dans l'entreprise qui sont souvent oubliés dans les campagnes de promotion, notamment les séniors.

Alors que la pyramide des âges est vieillissante et que la moyenne d'âge augmente chaque année, Pôle emploi n'a toujours pas d'accord séniors. Les dispositions présentes dans l'accord QVT et dans l'accord pour l'insertion des personnes en situation de handicap ne suffisent absolument pas pour accompagner la situation des agents séniors à Pôle emploi.

Pour le **SNAP**, l'allongement de la durée des carrières impose de négocier au plus vite un accord permettant de favoriser le maintien dans l'activité professionnelle des salariés âgés de 50 ans et plus par la mise en place de mesures et d'aménagements adaptés pour des métiers exposés fortement à l'usure professionnelle et à la pression.

Le **SNAP** relève une amélioration de l'égalité professionnelle avec la progression de la part des femmes chez les agents de maîtrise et dans l'encadrement mais elles restent encore sous-représentées dans les coefficients les plus hauts.

Sur la formation, le turnover important évoqué précédemment a une incidence directe sur le volume de jours de formation consommé. A ce titre, le **SNAP** constate que les agents plus expérimentés sont souvent moins bénéficiaires de formation.

Pour le **SNAP**, les fonctions support restent également les parents pauvres de la formation. Enfin, si le **SNAP** n'est pas opposé à la délivrance multimodale des formations, nous rappelons notre attachement au mode présentiel.

Sur la santé et les conditions de travail, le **SNAP** constate une tendance à l'augmentation des arrêts longue durée et une exposition plus marquée de la relation de services et conseil couplée à une hausse marquée de l'inaptitude en 2021 (record atteint en 2021 en matière d'inaptitude définitive). Le **SNAP** rappelle que la situation tendue a conduit à un mouvement social très suivi le 1er février 2022 et souligne que la situation reste préoccupante au regard des points de vigilance exprimés dans la seconde vague du BIPE, à savoir la charge de travail, les écarts entre les services rendus et les attentes des publics ainsi que l'agressivité et les incivilités du public. Les multiples injonctions et le morcellement des activités avec la mise en place des nombreux dispositifs fait peser sur un petit nombre d'agents les activités du type accueil, inscriptions, etc. La mise en place du CRI expose également les collègues à une pression forte générant des arrêts de travail. La question des inaptitudes au public est une problématique révélatrice de la tension qui existe dans la relation de service et impose d'avoir une étude plus poussée des facteurs à l'origine de cette dégradation pour y remédier.

Le **SNAP** ré alerte sur l'impérieuse nécessité de favoriser l'accès au télétravail qui permet de mieux concilier la vie professionnelle et la vie personnelle et familiale et représente une soupape de respiration indispensable à l'équilibre de beaucoup d'agents. Le travail hybride est aussi un mode de travail permettant de préserver la santé des agents. Le télétravail permet également de limiter les déplacements des agents et a donc un impact sur le plan de sobriété énergétique.

Face aux différents constats évoqués, le **SNAP** s'est abstenu sur ce dossier.

Information sur l'ajustement de l'organigramme de la DSRE

A compter du 1^{er} mars 2023, au sein de la Direction Stratégie et Relations Extérieures (DSRE), l'équipe « International » devient « International / RSE ». Pour la Direction, il était nécessaire de réunir le service RSE et relations extérieures au regard du grand schéma politique voulu par l'Etat autour de la RSE. Il s'agit d'un alignement sur ce qui existe à la Direction Générale. Ce changement est effectué à ISO effectif.

Les organigrammes fournis par la Direction ne comportaient pas de nom, aussi il difficile de juger de la plus-value de cette nouvelle organisation.

Information sur l'ajustement de l'organigramme de la DT du Rhône

Jusqu'à maintenant, la DT du Rhône était organisée en 4 pôles : Moyens généraux, pilotage, appui projets et partenariat. La nouvelle organisation sera rééquilibrée sur deux services : Performance globale et Partenariat et Offre de services aux Demandeurs d'emploi et Entreprises. Une équipe transverse, composée de 3 binômes intervenant sur les 3 trois dominantes d'activité, Indemnisation, demandeurs d'emploi et entreprises sera créée, avec une animation par les DTD ou le DT. Le DT du Rhône nous indique que cette organisation a été menée en concertation avec les équipes. L'objectif est de recréer un nouvel élan en cohérence avec le schéma de délivrance des services. L'équipe transverse « projet et transformations » aura un rôle important, ce qui explique l'animation par les DTD, même si les chargés de mission la composant sont rattachés hiérarchiquement à une équipe et à un chef de service.

Un « Qui fait quoi » sera mis en place pour s'assurer de la lisibilité de l'organisation pour les agences, mais cela nécessite du temps pour le construire. Les agents conserveront leurs domaines de prédilection, mais il faudra s'assurer que tous les champs qui doivent être couverts le sont et réévaluer si tous les champs couverts aujourd'hui sont toujours nécessaires.

Information sur l'évolution des règles de l'Assurance chômage au 1^{er} février

- La durée d'indemnisation diminue de 25% et ne pourra être inférieure à 182 jours.
- Un complément de fin de formation peut être versé pour permettre au DE de terminer sa formation.
- Un complément de fin de droit peut être attribué en cas de dégradation de la conjoncture économique
- A compter du 1er juillet, le montant de l'ARCE passe de 45% à 60% d'un capital total correspondant aux reliquats des droits ARE restants.

Les nouvelles règles sont nationales et déclinées en régions. La conjoncture sera considérée comme défavorable si le taux de chômage passe à 9%.

Les règles ne s'appliquent pas en Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy, St Martin et Mayotte. Les intermittents du spectacle, Marins, Dockers et CSP ne sont pas concernés. Si un Demandeur d'emploi ouvre des droits en Métropole et qu'il part dans les DROMS il aura un complément de fin de droit. A l'inverse si un Demandeur d'emploi ouvre des droits dans les DROMS et qu'il part en Métropole, il conservera ses droits.

Pour le **SNAP**, ce nouveau décret qui s'ajoute aux précédents va encore compliquer l'activité des agents GDD et engendrer pour ces collègues un fort risque de se retrouver en difficulté face aux multiples sollicitations des

DE quant au calcul de leurs droits. Depuis la réforme de 2021, les collègues GDD ont des difficultés pour expliquer aux DE les nouvelles règles, les calculs étant gérés par le SI. Cette nouvelle réforme engendre le risque de « Pôle emploi bashing » et ses conséquences sur l'accueil des demandeurs. Le SNAP a demandé si la Direction a fait des projections concernant une hausse des sollicitations des DE, en agence, par mail ou téléphone. Le DRAO précise que depuis le 1er février les impacts sont très faibles. Le SNAP continue de solliciter des renforts notamment sur le champ de la GDD.



Information sur la nouvelle solution d'accueil téléphonique

Deux nouveautés sur le bandeau téléphonique, depuis le 8/02/2023 en cas de non identification de l'appelant par un numéro de DE, le SI repère si le numéro de téléphone est connu et dans ce cas, route l'appel vers l'agence d'appartenance de l'appelant. En ARA, 23% des appels n'étaient pas reconnus en l'absence d'identifiant ou à cause d'une erreur. Ces appels arrivaient à la PSAD qui les routait ensuite vers le site.

Pour le SNAP, cette solution, bien qu'utile, peut être source de problèmes si une personne utilise le téléphone d'un demandeur pour appeler pôle emploi. Il pourrait ainsi être routé vers une mauvaise agence, ou essayer d'obtenir des informations ne le concernant pas. Le SNAP a demandé si une alerte était prévue dans ce cas pour rappeler aux agents d'être vigilants.

La DR rappelle que la vérification de l'identité des personnes doit être systématique, la consigne sera rappelée. La seconde nouveauté est celle qui sera la plus visible avec la mise en place d'une nouvelle solution suite à un appel d'offre. Le marché a été remporté par ODIGO, il n'y aura donc pas de changement de prestataire. Ce nouveau bandeau permet de mettre à jour l'outil utilisé, tant pour le 3949 que pour le 3995, le bandeau actuel n'étant probablement plus maintenu par le prestataire. Au quotidien, pour les agents, il s'agira essentiellement de changements cosmétiques. Des changements interviendront également sur la console de supervision.

La région ARA est région pilote pour ce déploiement à compter du déploiement le 23 mars et jusqu'au 20 avril. La généralisation des autres régions se déroulera entre le 17 avril et le 10 juillet.

Le SNAP regrette que l'enregistrement des appels ne soit pas mis en place à l'occasion de ce changement alors qu'il est techniquement possible. Cela aurait permis d'utiliser les archives en cas d'agressions ou incivilités par téléphone. Le message diffusé en amont de l'échange avec le conseiller aurait dissuadé certaines incivilités, et ainsi réduit la part du téléphone dans « agressions / incivilités » qui était de 34% en 2022.

La DR nous indique que l'enregistrement pourrait être ajouté, sans indiquer d'échéance.

Pour le SNAP, le couplage du bandeau à un soft phone aurait permis de recevoir les appels directement sur le PC et ainsi se passer des téléphones portables qui utilisent le réseau SFR, ce dernier n'étant pas forcément accessible à tous avec une qualité suffisante. En outre, cela aurait permis d'utiliser un seul et même casque pour les activités téléphoniques et les échanges teams, sans avoir à le brancher sur le téléphone ou l'ordinateur. Cette solution aurait probablement permis de réaliser des économies qui auraient pu être utilisées pour équiper les agents avec des casques de meilleurs qualité, intégrant une réduction du bruit, ou même le Bluetooth.

Là encore, la DR nous indique que la solution soft phone pourrait être mise en place dans le futur.

Bilan de la campagne de promotion

Le SNAP a posé la question sur la répartition de l'enveloppe de promotion au niveau régional. La Direction tient compte du fort turn over de certaines agences, notamment celles dites « écoles » qui forment un grand nombre de nouveaux recrutés. Ces agents peuvent bénéficier d'un début de carrière accélérés en vertu des règles en vigueur dans la CCN, avant de partir ailleurs pour certains, laissant la place à un nouveau recruté...

La Direction indique que les enveloppes sont à la main des Directeurs territoriaux. Il est tenu compte de beaucoup de choses comme du nombre d'agents, du turnover ou de l'enveloppe budgétaire.

A noter que les promotions suite à changement de métier, par exemple les agents promus REA, font partie d'une autre enveloppe. Les promotions peuvent être attribuées entre janvier et juillet, permettant de dégager un budget pour attribuer des primes.

Le SNAP rappelle que les ELD doivent fournir les courriers de refus de promotion conformément à l'article 20.4 de la CCN pour que les agents puissent exercer leur droit de recours auprès de la CPNC.

Les orientations de l'établissement en matière de promotion des agents privés font que la durée moyenne entre deux promotions en 2021 pour les employés était légèrement inférieure à 2 ans, mais supérieure à 3 ans pour les techniciens et agents de maîtrise, et plus de 4 ans pour les cadres. Le pourcentage varie ainsi du simple au double selon les CSP. La Direction n'a pas fourni d'explication sur cet écart.

Le SNAP alerte également sur la sous-utilisation de l'article 19.C pour les agents au plafond de leur emploi ou hors amplitude qui aboutit à l'absence de perspective d'augmentation de salaire pour ces agents. L'évolution de salaire et l'évolution de carrière sont des sujets importants en termes de reconnaissance du travail des agents et doivent rester des leviers de motivation.